

## BAB II METODE PENELITIAN

### 2.1 Lokasi Penelitian

Untuk mendapatkan data yang dibutuhkan dan memperoleh pemahaman menyeluruh mengenai keadaan tersebut, penulis secara cermat memilih Bank Syariah Indonesia Cabang Juanda Kota Samarinda sebagai lokasi penelitian. Tempat khusus ini menawarkan lingkungan yang ideal untuk mengumpulkan informasi yang diperlukan.

### 2.2 Jenis Penelitian

Penelitian ini berjenis kuantitatif, dengan fokus pada pengukuran dan analisis data secara statistik. Menurut Bella Puspita Rininda *et al.*, (2023), penelitian kuantitatif adalah metode untuk menguji hipotesis yang jelas dalam suatu studi, menggunakan pendekatan yang terdefinisi dengan baik. Pendekatan survei digunakan untuk menguji dan menganalisis secara objektif pengaruh jaminan dan empati karyawan terhadap kepuasan nasabah Bank Syariah Indonesia Cabang Juanda, Kota Samarinda.

### 2.3 Populasi Dan Penentuan Sampel

#### 1. Populasi

Populasi yang diamati mencakup berbagai objek atau subjek dengan karakteristik yang bervariasi, yang ditentukan oleh peneliti. Populasi ini terdiri dari entitas yang memiliki atribut dan ciri khusus yang menjadi fokus studi penelitian (Sugiyono, 2019). Nasabah yang melakukan transaksi di Bank Syariah Indonesia Cabang Juanda, Kota Samarinda, adalah populasi penelitian ini.

#### 2. Sampel

Sugiyono (2019), menyatakan data populasi dan atribut yang terkumpul harus mewakili secara akurat seluruh populasi, termasuk sampel yang digunakan dalam penelitian ini. Karena populasi yang cukup besar, penelitian ini menerapkan rumus *Cochran* untuk menentukan ukuran sampel yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Sebagian besar orang percaya bahwa formula *Cochran* benar untuk populasi besar (Sujalu *et. al.*, 2021).

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

n = jumlah sampel yang diperlukan.

z = nilai standar yang diperoleh dari tabel distribusi normal Z dengan simpangan 5% dengan nilai 1,96.

p = nilai proporsi yang didapat dari penelitian sebelumnya (kepuasan), apabila proporsi tidak diketahui, maka perkiraan proporsi sebesar 50% (0,5).

q = 1-p

$e^2$  = tingkat kesalahan sampel (sampling error) 10% = 0,1 dari tingkat kepercayaan 90%".

perhitungan:

$$n = \frac{z^2 pq}{e^2}$$

$$n = \frac{1,96^2 \times 0,5 \times (1-0,5)}{0,1^2}$$

$$n = 96,04$$

Berdasarkan perhitungan sampel tersebut, diperlukan 96 responden, yang kemudian dibulatkan menjadi 100 responden untuk penelitian ini. Jumlah nasabah di Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda merupakan sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini.

## 2.4 Sumber Data

Jumlah nasabah di Bank Syariah Indonesia cabang Juanda, Kota Samarinda merupakan sumber data yang diperlukan dalam penelitian ini. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan dua jenis data, yaitu:

### 1. Data Primer.

Menurut Amelia, Budi Rismayadi, *et al.*, (2022), sumber data primer merujuk kepada sumber yang menyediakan data langsung kepada peneliti tanpa melalui pihak lain sebagai perantaranya. Hal ini memastikan integritas dan keakuratan data yang diperoleh dari sumber tersebut. Data dikumpulkan oleh peneliti dengan cara langsung meminta responden mengisi kuesioner sebagai sumber informasi yang utama, dengan fokus khusus pada nasabah Bank Syariah Indonesia cabang Juanda yang berlokasi di Kota Samarinda.

### 2. Data Sekunder.

Data sekunder mengacu pada informasi yang diperoleh dari berbagai sumber seperti buku, jurnal ilmiah, atau laporan yang telah diterbitkan, yang memiliki relevansi dengan topik penelitian yang sedang dibahas. Menurut Amelia, Budi Rismayadi, *et al.*, (2022), data sekunder adalah informasi yang diperoleh dari dokumen atau pihak lain, bukan secara langsung oleh pengumpul data.

## 2.5 Definisi Operasional Dan Pengukuran Variabel

Menurut Cesaria Megasari, B. Syarifuddin Latif (2022), definisi operasional variabel merujuk pada serangkaian instruksi komprehensif yang digunakan untuk mengukur atau menguji variabel dalam konteks eksperimen ilmiah, dengan tujuan utama memastikan bahwa proses pengujian berjalan dengan tepat dan hasilnya dapat diandalkan. Operasionalisasi variabel penting karena membantu peneliti mengarahkan penelitian mereka dengan lebih terfokus, efektif, dan konsisten, memastikan bahwa semua aspek yang relevan dipertimbangkan dan diukur secara tepat sesuai dengan tujuan studi yang ditetapkan. Tabel berikut menunjukkan definisi variabel dan operasional yang akan diteliti dalam penelitian ini.

Tabel 2. 1 Definisi Operasional Variabel

No	Variabel	Definisi Operasional	Indikator	Skala
1	<i>Assurance</i> (Jaminan) (X <sub>1</sub> )	Jaminan ( <i>Assurance</i> ) yaitu Pencapaian pemulihan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan melalui jaminan yang diberikan oleh karyawan yang berpengetahuan dan cakap.	- Kepercayaan - Kemampuan - Keamanan	- Likert
2	<i>Empaty</i> (Empati) (X <sub>2</sub> )	Empati ( <i>Empaty</i> ) yaitu sikap karyawan memberikan perhatian yang tulus dan personal kepada pelanggan, berusaha memahami keinginan mereka.	- Kepedulian - Perhatian - Keramahan	- Likert
3	Kepuasan Nasabah (Y)	Kepuasan ( <i>satisfaction</i> ) adalah perasaan puas diperoleh dari perbandingan antara hasil yang dirasakan dengan harapan pelanggan.	- Tempat - Kenyamanan - Kemudahan - Prosedur - Kesesuaian dengan spesifikasi - Kemampuan (Robiyardi, 2017).	- Likert

Sumber data : Peneliti 2024

## 2.6 Teknik Pengumpulan Data

Peneliti memilih menggunakan kuesioner untuk mengumpulkan data relevan dalam penelitian ini, memastikan informasi yang diperoleh akurat dan mendukung analisis serta kesimpulan yang dihasilkan dari studi tersebut. Menurut Kiki Arsi *et.al* (2023), Analisis data kuantitatif memerlukan interaksi yang berkelanjutan agar peneliti dapat mengumpulkan data secara komprehensif dan mendalam. Kuesioner ini dirancang untuk mengumpulkan data yang mendalam mengenai bagaimana jaminan dan empati yang diberikan oleh karyawan dapat mempengaruhi tingkat kepuasan nasabah, dengan tujuan utama penelitian ini adalah memperoleh informasi yang relevan dan terperinci tentang persepsi dan kebutuhan nasabah terkait layanan yang diberikan. Data dianalisis menggunakan perangkat lunak SPSS versi 26 sebagai alat utama untuk memproses dan menganalisis data yang dikumpulkan. Metode ini memungkinkan peneliti untuk menginterpretasikan hasil dengan lebih sistematis dan akurat sesuai dengan tujuan studi yang telah ditetapkan sebelumnya. Penulis memilih skala Likert empat pilihan untuk pengukuran instrumen penelitian, menjaga kepraktisan dan akurasi pengumpulan data dengan keterangan sebagai berikut:

Tabel 2. 2 Tabel Skala Likert

Jawaban	Nilai
Sangat Setuju (SS)	4
Setuju (S)	3
Tidak Setuju (TS)	2
Sangat Tidak Setuju (STS)	1

Sumber data : Peneliti 2024

## 2.7 Teknik Analisis Data

Menurut (Sugiyono, 2018:285), Analisis data memiliki peranan yang sangat penting dalam proses penelitian karena tidak hanya membantu mengidentifikasi solusi untuk masalah yang diteliti, tetapi juga efektif dalam menguji kebenaran dari berbagai hipotesis yang diajukan. Metode ini memainkan peran penting dalam mengarahkan kesimpulan yang dapat dipercaya dari studi tersebut. Proses dimulai dengan menguji instrumen, diikuti oleh pengujian asumsi klasik dan hipotesis.

### 1. Uji Instrumen

#### a) Uji Validitas

Anisa Yuri *et al.*, (2023), menyatakan bahwa tujuan uji validitas adalah untuk memverifikasi bahwa kuisisioner yang telah disusun, disebarikan, dan diisi oleh responden dapat diukur secara tepat menggunakan data yang dikumpulkan. Proses validasi alat pengumpulan data sangat krusial untuk memastikan bahwa instrumen yang digunakan memiliki keabsahan yang diperlukan dalam mengukur variabel yang sedang diselidiki, sehingga hasil penelitian dapat dipercaya secara ilmiah.

b) Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas, atau sering disebut uji kehandalan, adalah evaluasi dalam penelitian untuk menilai konsistensi nilai variabel dalam periode waktu tertentu. Tujuannya adalah mengukur seberapa konstan nilai tersebut tanpa perubahan selama pengujian yang dilakukan. Uji ini sangat penting karena memastikan bahwa hasil yang diperoleh konsisten dan dapat diandalkan secara konsisten dari waktu ke waktu, sehingga mengurangi variasi yang signifikan dalam interpretasi dan keputusan yang diambil (Anisa Yuri *et al.*, 2023).

2. Uji Asumsi Klasik

a) Uji Linearitas

Uji linearitas bertujuan untuk memverifikasi apakah terdapat hubungan linier yang signifikan antara variabel bebas dan variabel terikat, serta memastikan bahwa hubungan tersebut sesuai dengan kriteria statistik yang relevan untuk validitas analisis data (Nugraha, 2022).

b) Uji Normalitas

Menurut, Nafiudin, Andari *et al.*, (2021) penilaian normalitas bertujuan untuk menilai apakah sisa nilai mengikuti distribusi normal, yang merupakan kriteria penting dalam evaluasi model regresi; sebuah model regresi dianggap baik jika sisa residunya memenuhi distribusi normal tersebut, yang memastikan validitas dan akurasi analisis statistik.

c) Uji Outlier

Dalam berbagai situasi, data dapat menampilkan karakteristik unik yang membedakannya dari sebagian besar data lainnya; pengujian ini dirancang untuk mengidentifikasi data yang secara signifikan menyimpang dari pola umum yang teramati dalam kumpulan data tersebut (Siregar *et al.*, 2023).

d) Uji Multikolinearitas

Menurut, Nafiudin, Andari *et al.*, (2021), pengujian multikolinearitas dilakukan untuk mengevaluasi korelasi signifikan antara variabel independen dalam regresi linear berganda. Bertujuan untuk menentukan adanya interdependensi yang dapat mempengaruhi keandalan analisis regresi. Korelasi yang signifikan menunjukkan hubungan antara variabel independen dan dependen, bahwa perubahan di satu variabel dapat mempengaruhi perubahan di variabel lainnya.

e) Uji Heteroskedastisitas

Menurut, Nafiudin, Andari, *et al.*, (2021), pengujian heteroskedastisitas bertujuan untuk mengidentifikasi apakah terdapat perbedaan varians di antara residu serta di antara pengamatan yang berbeda, yang menunjukkan ketidakkonsistenan dalam sebaran data dan dapat mempengaruhi validitas hasil analisis statistik. Kecukupan model regresi dapat dinilai berdasarkan adanya varian yang konsisten di seluruh residual.

3. Uji Hipotesis

a) Regresi Linear Berganda

Menurut Gusti Pratiwi dan Tukimin Lubis (2021), analisis regresi linear berganda bertujuan mengidentifikasi hubungan antar variabel, di mana nilai satu variabel dipengaruhi oleh nilai variabel lainnya. Metode ini digunakan untuk memahami sejauh apa variabel-variabel tersebut saling terkait dan bagaimana pengaruhnya terhadap hasil yang diamati dapat dijelaskan. Persamaannya dapat dirumuskan sebagai berikut:

$$Y = a + b_1X_1 + b_2X_2 + e$$

Keterangan:

Y = Kepuasan Nasabah

X<sub>1</sub> = Jaminan

X<sub>2</sub> = Empat

a = Konstanta

e = Variabel pengganggu

b) Uji T

Uji parsial digunakan untuk secara khusus memeriksa pengaruh masing-masing variabel independen terhadap variabel dependen, tanpa memperhitungkan pengaruh variabel lain dalam analisis keseluruhan. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi kontribusi langsung yang dihasilkan oleh variabel independen terhadap perubahan yang terjadi pada variabel dependen dalam konteks studi yang sedang dilakukan. Menurut Muh. Syaiful Islam *et al.* (2020), Uji T diterapkan untuk membandingkan nilai Thitung dari setiap variabel bebas, sehingga dapat dinilai signifikansi pengaruhnya terhadap variabel terikat dengan lebih tepat dan mendetail. Adapun rumusnya ialah:

$$t = \frac{r\sqrt{(n-2)}}{\sqrt{(1-r^2)}}$$

Keterangan:

t = Uji pengaruh parsial

r = Koefisien korelasi

n = Banyaknya data

c) Uji F

Menurut Gusti Pratiwi dan Tukimin Lubis (2021), Uji F menilai signifikansi gabungan variabel independen terhadap variabel dependen, menunjukkan apakah variabel-variabel tersebut secara signifikan mempengaruhi variabel dependen dalam model statistik. Uji F adalah alat statistik penting untuk mengukur kekuatan korelasi antar variabel dalam penelitian, memberikan informasi yang diperlukan untuk interpretasi hasil dan pengambilan keputusan lebih lanjut. Adapun rumusnya ialah:

$$F \text{ hitung} = \frac{R^2/K}{(1-R^2)/(n-k-1)}$$

Keterangan:

r<sup>2</sup> = Koefisien determinasi

n = Jumlah data atau kasus

k = Jumlah variabel independen

d) Koefisien Determinasi

Menurut, Gusti Pratiwi, Tukimin Lubis (2021), Uji analisis determinasi memungkinkan peneliti mengevaluasi kontribusi variabel independen terhadap perubahan variabel dependen. Menurut penelitian Ulyana Muslimin dan Fahrudin Andi Umar (2022), data silang yang menunjukkan variasi besar antar pengamatan cenderung memiliki nilai yang rendah. Analisis determinasi bertujuan mengukur pengaruh masing-masing variabel independen terhadap

variabel dependen secara terpisah, dengan data runtun waktu sering menunjukkan nilai R<sup>2</sup> tinggi yang mengindikasikan hubungan yang kuat. Tujuannya adalah untuk memahami kontribusi relatif dari masing-masing faktor dalam mempengaruhi hasil akhir dari sebuah studi atau penelitian. Adapun rumusnya ialah:

$$D = r^2 \times 100\%$$

Keterangan:

D = Determinasi

$r^2$  = Nilai koefisien korelasi